

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
MERCADOS (DE LA VICTORIA) 2022
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y
BIENESTAR ANIMAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **MERCADOS (DE LA VICTORIA) 2022** perteneciente a la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 40 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS:

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio MERCADOS (DE LA VICTORIA) 2022** con un valor de **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Mercado	40	4,60
Limpieza del Mercado	40	4,58
Higiene de los puestos de venta de verduras	40	4,53
Higiene de los puestos de venta de pescados	40	4,55
Higiene de los puestos de venta de carne	40	4,55
Estado de los aseos	40	4,58
Trato del personal encargado del Mercado	40	4,53
Trato del personal de los puestos de ventas	40	4,53
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	40	4,55
Seguridad/Vigilancia del Mercado	40	4,43
Nivel de Calidad del Mercado	40	4,48

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2022				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al Mercado	0%	2,5%	97,5%	100%
Limpieza del Mercado	0%	2,5%	97,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de verduras	0%	2,5%	97,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de pescados	0%	2,5%	97,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de carne	0%	2,5%	97,5%	100%
Estado de los aseos	0%	5%	95%	100%
Trato del personal encargado del Mercado	0%	2,5%	97,5%	100%
Trato del personal de los puestos de ventas	0%	2,5%	97,5%	100%
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	0%	2,5%	97,5%	100%
Seguridad/Vigilancia del Mercado	0%	10%	90%	100%
Nivel de Calidad del Mercado	0%	5%	95%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Señala el Mercado:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Victoria	40	100,0	100,0	100,0

Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Los Pinares	1	2,5	2,5	2,5
Hernán Cortés	2	5,0	5,0	7,5
Constitución	2	5,0	5,0	12,5
La Libertad	3	7,5	7,5	20,0
Virgen de la Victoria	25	62,5	62,5	82,5
Real	1	2,5	2,5	85,0
Batería Jota	2	5,0	5,0	90,0
Colón	1	2,5	2,5	92,5
Hebreo- Tiro Nacional	2	5,0	5,0	97,5
Hipódromo	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mujer	26	65,0	65,0	65,0
Hombre	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 25 a 34 años	1	2,5	2,5	2,5
35 a 44 años	6	15,0	15,0	17,5
45 a 54 años	15	37,5	37,5	55,0
55 a 64 años	13	32,5	32,5	87,5
65 a 75 años	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	27	67,5	71,1	71,1
	Soltero/a	5	12,5	13,2	84,2
	Separado/a	5	12,5	13,2	97,4
	Viudo/a	1	2,5	2,6	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	40	100,0	100,0	100,0

¿Acude Ud. al mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	18	45,0	45,0	45,0
	No	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Accesibilidad al Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	14	35,0	35,0	37,5
	Muy bien	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Limpieza del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	15	37,5	37,5	40,0
	Muy bien	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



[Higiene de los puestos de venta de verduras]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	17	42,5	42,5	45,0
	Muy bien	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de pescados]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	16	40,0	40,0	42,5
	Muy bien	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de carne]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	16	40,0	40,0	42,5
	Muy bien	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Estado de los aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,0	5,0	5,0
	Bien	13	32,5	32,5	37,5
	Muy bien	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Trato del personal encargado del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	17	42,5	42,5	45,0
	Muy bien	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



[Trato del personal de los puestos de ventas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	17	42,5	42,5	45,0
	Muy bien	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Higiene de los puestos de venta de ultramarinos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,5	2,5	2,5
	Bien	16	40,0	40,0	42,5
	Muy bien	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Seguridad/Vigilancia del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	10,0	10,0	10,0
	Bien	15	37,5	37,5	47,5
	Muy bien	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Nivel de Calidad del Mercado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,0	5,0	5,0
	Bien	17	42,5	42,5	47,5
	Muy bien	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Buen Acuerdo] ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	40	100,0	100,0	100,0



[Central] ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	37	92,5	92,5	92,5
	Sí	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Victoria] ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	40	100,0	100,0	100,0

[Real] ¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	38	95,0	95,0	95,0
	Sí	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Por los precios] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	36	90,0	90,0	90,0
	Sí	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Por la higiene] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	40	100,0	100,0	100,0

[Porque hay más variedad] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	20,0	20,0	20,0
	Sí	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



[Por cercanía] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	36	90,0	90,0	90,0
	Sí	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Por la calidad de los productos] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	25	62,5	62,5	62,5
	Sí	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Por hábito] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	36	90,0	90,0	90,0
	Sí	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

[Otro] Señale el motivo:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	40	100,0

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez por semana	40	100,0	100,0	100,0

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	40	100,0	100,0	100,0



En caso afirmativo, ¿En cuál?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	40	100,0

Por favor, señale el motivo:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	40	100,0	100,0	100,0

¿Acude a otros establecimientos, además de los Mercados, para realizar sus compras?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	40	100,0	100,0	100,0

[Grandes Superficies] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	8	20,0	20,0	20,0
Sí	32	80,0	80,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

[Tiendas de Barrios] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	1	2,5	2,5	2,5
Sí	39	97,5	97,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

[Otros] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	40	100,0	100,0	100,0

[Otro] En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	40	100,0



Propuestas de mejoras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	40	100,0	100,0	100,0

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Sí	18	45,0	45,0	45,0
No	22	55,0	55,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	18	45,0	100,0	100,0
Perdidos				
Sistema	22	55,0		
Total	40	100,0		

En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	40	100,0

¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	30	75,0	100,0	100,0
Perdidos				
Sistema	10	25,0		
Total	40	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
No	2	5,0	100,0	100,0
Perdidos				
Sistema	38	95,0		
Total	40	100,0		



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



En caso de uso, Valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LA CARTA DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	40	100,0

Propuesta de Mejora para las cartas de servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	40	100,0	100,0	100,0